



“W butach” dojrzałego klienta – za zastosowaniem kombinezonu geriatrycznego

Kluczowe zagadnienia merytoryczne:

- Jak zmienia się demografia klientów i dlaczego seniorzy stają się coraz ważniejszą grupą konsumencką?
- Stereotypy i rzeczywistość – jaki jest dojrzały klient?
- Najczęstsze trudności starszych klientów w kontaktach z obsługą – studium przypadków.
- Czym różni się sposób podejmowania decyzji zakupowych przez osoby starsze?
- Proces starzenia – zmiany fizyczne, zmiany sensoryczne, problemy ze wzrokiem
- Doświadczenie starości – praca z zastosowaniem kombinezonu geriatrycznego –wypełnianie formularzy i czytanie, podpisywanie dokumentów, korzystanie z urządzeń samoobsługowych, rozmowa z symulowanymi problemami słuchu
- Komunikacja z klientem dojrzałym
- Unikanie nieświadomego ageizmu w kontakcie z klientem
- Aspekty prawne w obsłudze klienta

forma spotkania: warsztaty stacjonarne, online lub w wersji hybrydowej

miejsce: do ustalenia

czas trwania: 1 lub 2 dni szkoleniowe lub odpowiednio 2 lub 4 sesje online

maksymalna liczba uczestników: 12 osób